



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LOS HOTELES DE LA
PARROQUIA CHANDUY CANTON SANTA ELENA AÑO 2020**

TRABAJO DE TITULACION

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR:

Torres Bernal Antonio Javier

TUTOR:

Ing. Sabina Villón, MSc.

La Libertad–Ecuador

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, “**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LOS HOTELES DE LA PARROQUIA CHANDUY CANTON SANTA ELENA AÑO 2020**”, elaborado por el señor Torres Bernal Antonio Javier, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declara que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes

Atentamente



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

Tutora

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título “**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LOS HOTELES DE LA PARROQUIA CHANDUY CANTON SANTA ELENA AÑO 2020**”, elaborado por el **señor Torres Bernal Antonio Javier**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. **Transferencia de derechos autorales.** Declaro que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, y su reproducción parcial o total en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature reads "Antonio Torres" in a cursive script.

Torres Bernal Antonio Javier

C.I. 0928310879

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi familia como pilar fundamental que me ha permitido mi formación como profesional para el bien propio para poder servir de manera adecuada a mi comunidad siendo un profesional apto de competir en todos los ámbitos y capaz de asumir roles importantes en la misma.

Sobre todo agradezco a Dios ya que sin él no estaría hoy en día donde estoy, él es quien me guía mi camino y me da las fuerzas necesarias para salir adelante en cada situación y circunstancia que se me presenta en la vida.

También quiero dar gracias infinitas a mi tía Alba Torres Lucin, que en paz descansa quien fue mi mentora y quien me motivo a seguir una carrera universitaria además fue ella quien me ayudo de manera incondicional hasta el momento de su deceso.

Finalmente y no menos importante las gracias a mi madre, mujer luchadora que ha velado por mi desde el momento en que me trajo al mundo, quien ha llorado conmigo quien ha vivido a mi lado los mejores momentos de mi vida, ya que sin ella no sería nadie en esta vida.

TORRES BERNAL ANTONIO JAVIER

DEDICATORIA

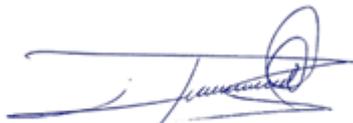
El presente trabajo de investigación se lo dedico a toda mi familia quienes han estado a mi lado de manera incondicional en el desarrollo del mismo, además son ellos por quien me he esforzado y poder salir adelante para poder brindarles la vida que ellos se merecen.

En especial a Luz Mary Bernal Duque, mi madre quien es el motor de mi vida de querer triunfar para que poder ayudarla en lo que más yo pueda porque ella ha sacrificado mucho por ayudarme a mí.

También a Torres Lucin Pedro, que aparte de ser mi padre es un amigo en quien puedo confiar y quien siempre ha estado a mi lado a pesar de las adversidades de la vida.

Además quiero agradecer a mi excelente grupo de trabajo quienes han estado de principio a fin en la carrera universitaria y con quienes mantengo una buena relación laboral y con quienes espero conservarlos como amigos por toda la vida debida a la calidad de seres humanos que son como equipo de trabajo.

TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. José Xavier Tómalá Uribe, MSc.

DIRECTOR CARRERA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. Sabina Villon, MSc.

DOCENTE TUTOR



Ing. Soraya Linzán Rodríguez MSc.

DOCENTE GUÍA



Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.

DOCENTE ESPECIALISTA

INDICE GENERAL

RESUMEN´	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DESARROLLO	8
CONCLUSIONES	18
RECOMENDACIONES	18
ANEXOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	32

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1 y Grafico 1: servicio brindado por los diferentes hoteles	21
Tabla 2 y Grafico 2 compromiso de los empleados	22
Tabla 3 y Grafico 3: condiciones impuestas por órgano rector de hoteles	23
Tabla 4 y Gráfico: Estado de la Infraestructura del hotel en que se hospeda	24
Tabla 5 y Grafico 5: expectativas cumplidas	25
Tabla 6 y Grafico 6: atención de reclamos y sugerencias	26
Tabla 7 y Grafico 7: valor adicional por mejora del servicio	27
Tabla 8 y Grafico 8: Aplicación de sistema de gestión de calidad	28

RESUMEN´

El presente proyecto de investigación denominado Sistema De Gestión De Calidad Para Los Hoteles De La Parroquia Chanduy Cantón Santa Elena Año 2020, tiene como objetivo principal “Desarrollar estrategias de Calidad que fortalezcan el servicio hotelero para impulsar el turismo en la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena”. La investigación fue exploratoria y de enfoque cuantitativa, además e llevo a cabo la aplicación de una encuesta como método de recolección de datos e información adecuada para poder sacar conclusiones.

La investigación nos dio como resultado que los diferentes hoteles que existen en la Parroquia Chanduy deben mejorar su servicio brindado y nada mejor que aplicar estrategias de calidad correctamente planteadas y elaboradas para de esta manera incrementar el número de turistas que visitan la Parroquia de manera anual, ya que con mejores hoteles y lugares donde hospedarse se llama mucho la atención de los diferentes visitantes que vienen tanto del interior como del exterior del país.

Palabras claves: Estrategias, Calidad, hoteles.

ABSTRACT

The present research project called Quality Management System for the Hotels of the Chanduy Parish, Santa Elena Canton, Year 2020, has as its main objective "To develop Quality strategies that strengthen the hotel service to promote tourism in the Chanduy Parish, Santa Elena Canton". The research was exploratory and with a quantitative approach, in addition, I carried out the application of a survey as a method of collecting data and adequate information to draw conclusions.

The investigation gave us as a result that the different hotels that exist in the Chanduy Parish must improve their service provided and nothing better than to apply quality strategies correctly planned and elaborated in order to increase the number of tourists who visit the Parish annually, since with better hotels and places to stay, the attention of the different visitors who come from both the interior and the exterior of the country is much attracted.

Keywords: Strategies, Quality, hotels.

INTRODUCCIÓN

Estrategia De Calidad Para Los Hoteles De La Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena Año 2019, es un proyecto mediante el cual se busca mejorar el servicio de hotelería para los turistas que visitan la parroquia antes mencionada, debido a que las condiciones actuales no cumplen las expectativas además que siempre se tiene que buscar una mejora continua y esta vez no será la excepción.

La industria hotelera actual es el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos, influida por los cambios políticos, económicos y tecnológicos de la sociedad. El desarrollo de los medios de transporte y las comunicaciones a partir de la segunda mitad del siglo XX, provoco el crecimiento interrumpido de flujos turísticos internacionales y un incremento de la demanda hotelera a nivel mundial, manifestado en la actualidad mediante una oferta saturada, diversa y compleja de la industria de hospedaje.

La industria hotelera actual, con miles de hoteles y millones de habitaciones, se caracteriza por la diversidad de su oferta y una competencia feroz en un mercado saturado de opciones para el cliente, dentro de una coyuntura internacional determinada por la globalización, concentración, centralización de la demanda y la oferta y el impacto de las nuevas tecnologías de la informática y telecomunicaciones (Martin, 2006, pp 1-2). Los grandes crecimientos de los grupos hoteleros internacionales en los últimos años han sido resultado de megafusiones y adquisiciones. Paralelamente, ocurre la integración vertical y alianzas del producto hotelero con los distribuidores y transportistas, pertenecientes a los países desarrollados.

Por otra parte si de tendencias hablamos dentro del turismo, las agencias de viaje del Ecuador parecen comportarse ajenas al mundo exterior, en cierto modo por que responden a un mercado de masas, dejando a un lado segmentos como los Millennials y el de los adultos mayores.´

Esto quiere decir que falta innovación en las agencias de viajes, necesitan actualizar sus conocimientos en materia tecnológica. Ya no cabe que una agencia no tenga especialización, lo cual le permitiría generar mayores recursos al enfocar sus intereses en otros segmentos, diversificando sus actividades de tal manera que la línea, lamentablemente para los mayoristas, se vuelve difusa en estos momentos en que la agencia cuenta con otras herramientas para crear sus propios productos.

El 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Mi pymes que no han podido tener un desarrollo importante y difícilmente ha adquirido mejoramientos tecnológicos. Y menos que se adapten a los requerimientos de la hotelería mundial. La razón básica es la baja tarifa promedio que tienen todos estos hoteles y la consecuente dificultad de invertir en cambios significativos en su local.

En Ecuador tenemos aproximadamente 4500 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales solo 27 son de lujo, menos del 0,5% con una tarifa promedio de \$110, cuando esto en los países de la región está sobre \$170. Y los hoteles de 4 estrellas no superan el 6% con una tarifa promedio de \$70 y el resto no alcanza el 50% con tarifas inferiores a \$45. Con estas cifras es muy difícil que se obtengan recursos para hacer una inversión en mejoramiento

El ofrecer un adecuado servicio de hospedaje en dicha parroquia no es fácil sin embargo tampoco es imposible ya que con trabajo coordinado y constante se lograra recuperar el patrimonio de dicha parroquia, ya que es muy completa pues cuenta con puerto pesquero, montañas, playas turísticas, camaroneras, una flora y fauna muy variada además de una gran variedad de platos típicos entre los que resaltan la michulla como plato fuerte debido a que solo en esta localidad situada al sur de la provincia de Santa Elena se puede encontrar dicho marisco que posee propiedades afrodisíacas.

Uno de los primeros pasos a dar verificar las cifras anuales de los turistas que visitan la parroquia para de esta forma llegar a sacar conclusiones de acuerdo a las estadísticas si con el pasar de los años el turismo aumenta o disminuye sabiendo recalcar que existen varias comunas que también cuentan con lugares turísticos y estas son : puerto de Chanduy, manantial de Chanduy, pechiche, el real, Tugadujaja, Engunga, San Rafael de Gahuelsan, Bajada de Chanduy, el azúcar, Zapotal, Ciénega,

Sucre, Villingota, Caimito y Olmedo, ya que las últimas mencionadas no cuentan con la infraestructura adecuada en comparación para las primeras que se encuentran más cercanas a la cabecera parroquial.

De manera posterior se procederá a realizar encuestas en todas las comunidades a la muestra determinada para que se manifiesten y así lograr concluir las razones potenciales por las cuales es necesario administrar de manera adecuada y así poder brindar un buen servicio de hotelería en la Parroquia Chanduy.

El Problema

El proyecto mediante el cual se busca mejorar el servicio de hotelería para los turistas que visitan la Parroquia Chanduy es: estrategia de Calidad para los hoteles de la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena, año 2019, debido a que las condiciones actuales no cumplen las expectativas además que siempre se tiene que buscar una mejora continua y esta vez no será la excepción.

La industria hotelera actual es el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos, influida por los cambios políticos, económicos y tecnológicos de la sociedad. El desarrollo de los medios de transporte y las comunicaciones a partir de la segunda mitad del siglo XX, provocó el crecimiento interrumpido de flujos turísticos internacionales y un incremento de la demanda hotelera a nivel mundial, manifestado en la actualidad mediante una oferta saturada, diversa y compleja de la industria de hospedaje.

El 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Mi pymes que no han podido tener un desarrollo importante y difícilmente ha adquirido mejoramientos tecnológicos. Y menos que se adapten a los requerimientos de la hotelería mundial. La razón básica es la baja tarifa promedio que tienen todos estos hoteles y la consecuente dificultad de invertir en cambios significativos en su local.

El ofrecer un adecuado servicio de hospedaje en dicha parroquia no es fácil sin embargo tampoco es imposible ya que con trabajo coordinado y constante se lograra recuperar el patrimonio de dicha parroquia, ya que es muy completa pues cuenta con puerto pesquero, montañas, playas turísticas, camaroneras, una flora y fauna

muy variada además de una gran variedad de platos típicos entre los que resaltan la Michulla como plato fuerte debido a que solo en esta localidad situada al sur de la provincia de Santa Elena se puede encontrar dicho marisco que posee propiedades afrodisíacas.

Formulación Del Problema

Como se deben aplicar estrategias de Calidad en los hoteles en la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena

Sistematización Del Problema

El problema es que en la parroquia Chanduy pese a ser una potencia turística de la provincia de Santa Elena cuenta con escasos hoteles lo cual no le permite darse a conocer del todo ya que de manera en general en cualquier mes de año no se encuentra con facilidad lugar alguno de hospedaje razón por la cual se optó en Desarrollar estrategias con base de marketing que permitan mejorar la calidad del servicio hotelero para impulsar el turismo en la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena, el motivo principal por el cual se ha llevado a cabo este proyecto con la finalidad de aportar un poco al sector turístico y a la vez a impulsar el mismo en la parroquia antes mencionada.

Por otro lado pues es cierto que existen pocos hoteles, sin embargo estos no cumplen con las expectativas hoteleras establecidas a nivel nacional ya que no cuentan con las comodidades esperadas por parte del cliente y es esto lo que nos ha permitido ver la manera en que se puede mejorar los hoteles para así poder brindar un mejor servicio, ya que la evolución es constante y siempre lo que se busca es una mejora continua para poder mejorar los ingresos en el sector turístico.

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica

que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos, pero ¿Estamos informados de la evolución y los conceptos básicos del marketing? ¿Los hoteles siete estrellas, son una estrategia de calidad o solo una moda?

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Las funciones. El beneficio básico de los clientes de establecimientos hoteleros es el alojamiento, sin embargo también existen otros beneficios periféricos, como pueden ser la restauración o el conocimiento cultural y gastronómico de la zona, y su disfrute. Dependiendo del cliente, alguno de los beneficios periféricos puede convertirse en beneficio básico, como puede ser la restauración, ya que el establecimiento dispone de un restaurante abierto a clientes, tanto internos del hotel como externos.

Los clientes. Se incluyen todas aquellas personas que demanden servicios de alojamiento de calidad, tranquilo y confortable en contacto con el entorno cultural y gastronómico de la zona. El establecimiento se especializará en eventos nupciales, tanto de alojamiento como de restauración, así como eventos corporativos.

Las tecnologías. Representan las diferentes formas que existen de satisfacer dichas necesidades de los consumidores, es decir, las habitaciones del hotel (individuales, dobles, junior suites y suites nupciales), el restaurante, los salones, etc.

Objetivos

Objetivo General.-

- Desarrollar estrategias de Calidad que fortalezcan el servicio hotelero para impulsar el turismo en la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena.

Objetivos Específicos.-

- ✓ Determinar por qué pese a ser un balneario en la Parroquia Chanduy no existe un número significativo de hoteles
- ✓ Analizar en qué factores que intervienen en la satisfacción de los clientes los hoteles de la Parroquia Chanduy estos pueden mejorar.
- ✓ formular estrategias que faciliten el desarrollo del sector hotelero en la Parroquia Chanduy.

DESARROLLO

Marco Teórico

Antecedentes

La calidad se juega un papel de mucha importancia en lo que respecta la competitividad de una empresa, pues con el pasar del tiempo los clientes se vuelven más exigentes y buscan los mejores productos y para estar entre los mejores del mercado es necesario tener una excelente calidad que permita sobresalir entre los demás, razón por la cual se han realizado diversos estudios acerca de la variable y detallaremos los más importantes a continuación:

En la Universidad Técnica de Ambato se desarrolló un trabajo de investigación titulado: “Modelo de Gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el

Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”. En el que se estableció como objetivo general Determinar el impacto en el nuevo Modelo de Gestión de Calidad diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate. Este trabajo se lo ejecuto a través de la aplicación de un cuestionario a un total de 31 clientes entre internos y externos, donde se manifestaron las inconformidades que existen dentro de la Finca El Moral0, por lo tanto se ha llegado a concluir la inmensa necesidad la implementación de un modelo de gestión de calidad para aumentar de manera considerable las ventas en la organización. (Ortiz Toscano Carlos, 2010)

En la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, se efectuó un trabajo titulado: diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la norma ISO 9001 para la empresa MAXXGUARD seguridades C.A. basado en analizar el entorno macro, en el que se desenvuelve la empresa, tanto en lo económico, como en lo político, legal industrial y tecnológico, así también se realizó un análisis de la situación de la empresa per se para determinar su situación actual. Además de su objetivo principal que es diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 en su versión 2008, para la empresa Maxxguard Seguridades, tomando como referencia el enfoque basado en procesos que es uno de los principios que promueve esta norma internacional. Aplicando de manera correcta los procesos la empresa podrá salir adelante ya que no existirán falencias debido al estricto control que requiere el sistema de gestión de calidad. (Ing. Dalis Garzón Fierro, Quito 2013)

Para la obtención del título Licenciatura en Ingeniería Industrial, Claudia Ramírez y María Sánchez estudiantes de La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo llevaron a cabo una investigación titulada: Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a las normas ISO 9001,2000. Con dicho trabajo se buscó una mejora continua en las empresas a fin de ayudar de manera general. El objetivo principal era: obtener la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000 dentro de ferretera industrial y de servicios Hidalgo. Con este trabajo se ayudara a aumentar la productividad de la empresa en un mínimo del 5%, un aumento de

satisfacción del cliente con un mínimo del 10% y también las fallas de la maquinaria técnica van a desaparecer debido a una previa capacitación hacia cada uno de los empleados de la planta y de esta manera se cumplirán con los objetivos planteados por la empresa generando una mejor imagen institucional. (Claudia Ramírez y María Sánchez, 2006)

Marco Conceptual

En el libro titulado: Cultura Organizacional acerca de la Gestión de calidad, Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomas González mencionan que:

Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. (Camisón Cesar, Cruz Sonia y González Tomas, 2007, pág. 8)

De manera que una de las consecuencias de la globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, CRM, especificar por lo que el mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Es por ello la importancia de implementar Modelos de Gestión de la Calidad (MGC) para que las empresas permanezcan en el mercado competitivo.

Fleitman (2005) determina:

Implantar Modelos de Gestión de Calidad Total, tiene como objetivo principal que las empresas desarrollen sistemáticamente, productos, bienes y servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades y deseos de los clientes, así también una la misión de la empresa con el esfuerzo de cada área, en una sinergia de resultados hacia la competitividad y la calidad de

clase mundial. Es decir un modelo de gestión de calidad con procesos y procedimientos ágiles y comprensibles para todos los involucrados, pasando por las etapas de diseño, materias primas, fabricación, distribución, entrega y satisfacción del cliente.

Cuando una empresa decide implantar un Modelo de Gestión de Calidad Total, es señal de que la empresa tiene el propósito de permanecer y crecer como organización, además de conseguir objetivos personales, también busca la satisfacción de sus clientes internos dándole capacitaciones para salir adelante y buscar la mejor manera de cómo implementar un sistema de gestión de calidad.

La visto la actual dinámica de los fenómenos económicos lleva a la imperiosa necesidad de operar en calidad total, por ser esta la única solución estructural que permite respuestas estratégicas competitivas adecuadas a un entorno cada día más difícil y complejo es por ello que la palabra calidad está asumiendo significados más completos que van desde el proceso al producto o servicio. Razón por la cual la calidad nos indica capacidad total para poder satisfacer la necesidad de los clientes. (Ugo Fea Guglielmetti 1995- P 98).

Mientras que Armand Feigenbaum, Dice que "la calidad es una determinación del cliente, no del ingeniero, del responsable de marketing, o de la Dirección General de la empresa. Así, la define como "el conjunto total de las características del producto (bien o servicio), de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto en uso satisfecerá las expectativas del cliente"

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización, es por eso que lo más ideal es buscar la satisfacción de los clientes en general.

Carlos González se manifiesta acerca de la Calidad total de la siguiente manera: Es el estudio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el

Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- ✓ Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo)
- ✓ Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- ✓ Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- ✓ Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- ✓ Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- ✓ Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- ✓ Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.
(Carlos González 2007- P 79)

Las políticas de calidad Son las orientaciones y objetivos generales de una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la dirección superior.

La política de calidad es un elemento de la política general de una organización y debe ser aprobada por la dirección superior. (Borja 1986: P 235)

La política de la calidad es una declaración inequívoca formulada por la empresa para intentar comprender y cumplir los requisitos de los clientes.

Hasta hace poco tiempo, pocas empresas tenían políticas específicas de calidad, pues no era bien entendida la relación entre la mejora de la calidad y la mejora de la productividad.

Una política de calidad es un paso importante para variar esta tendencia, Porque significa que la dirección reconoce el problema y está dispuesta a tomar las medidas para atacarlo.

En su libro gestión de calidad Miguel Ángel Vila Espeso (2005 P 45). Manifiesta que: La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos para aplicar la gestión de calidad. El sistema de calidad debe corresponder a las necesidades de una organización para cumplir los objetivos de calidad. Para fines contractuales, obligatorios y de evaluación, puede ser necesario demostrar la aplicación de algún elemento específico del sistema de calidad.

Plan de Calidad. Es un documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de actividades relativas a un producto, servicio, contrato o proyecto, en particular

Control de calidad se puede llegar a definir como Las técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacerlos requisitos relativos a la calidad. Para evitar confusiones, se recomienda incluir un término que modifica la expresión control de calidad, cuando se refiere a aspectos de él, como por ejemplo control de la calidad en proceso o control total de la calidad. El control de calidad incluye técnicas y actividades operacionales destinadas a mantener bajo control un proceso y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de la calidad (espiral de calidad), para conseguir mejores resultados económicos. José Manuel arenas Reina, (2000 P 153)

Metodología

Tipos De Investigación

Exploratorio

La autora Claire Selltiz, en su libro *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*, ofrece un concepto amplio o bien una definición exhaustiva de la investigación exploratoria, cual es:

“Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación , dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevo datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.”

Y es que en efecto, la investigación exploratoria viene a ser determinada como un acto de aproximaciones y de averiguaciones generales, donde la persona debe de indagar a fondo sobre un fenómeno que hasta los momentos había sido ignorado o bien había sido poco estudiado.

Concluyendo con que “La investigación exploratoria, se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”

Por lo tanto se ha llegado a determinar que esta investigación constituye un estudio de tipo exploratorio debido a que en los hoteles de la Parroquia Chanduy que constituyen el objeto de estudio del presente, hasta el momento no se han realizado acercamientos ni análisis previos relacionados en base a la calidad de servicio que se les ofrece a los usuarios.

Descriptiva

Fidias Arias nos aporta un concepto en su libro, *El Proyecto de Investigación*.

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

Carlos Sabino es una gran figura metodológica de Venezuela, el cual aporta un concepto del estudio descriptivo, en su libro, El proceso de la Investigación:

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.

Utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”

Documental

Según Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Sin embargo, según Kaufman y Rodríguez (1993), los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos. Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, CD Roms, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web. Finalmente, se encuentran los documentos audiovisuales, entre los cuales cabe mencionar: mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, canciones, y otros tipos de grabaciones.

Las formas de hacer referencias a todos estos documentos están amplia y detalladamente explicadas en los manuales de referencias, entre los cuales cabe

mencionar: APA (2201) y el Comité Internacional de Editores de Revistas Biomédicas (2001).

Como en el proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos.

Enfoque De La Investigación

El Enfoque Cuantitativo

Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este enfoque cuantitativo trabaja sobre la base de una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación. Estas recolecciones de datos derivan las hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010), apuntan a si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis.

Diseño de Muestreo´

Muestreo no probabilístico

Según Claire Selltiz El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Además es más útil para estudios exploratorios como

la encuesta piloto (una encuesta que se implementa en una muestra más pequeña, en comparación con el tamaño de muestra predeterminado).

El muestreo no probabilístico se utiliza donde no es posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido a consideraciones de tiempo o costo. Recalcando que es un método menos estricto, este método de muestreo depende en gran medida de la experiencia de los investigadores. El muestreo no probabilístico comúnmente se lleva a cabo mediante métodos de observación, y se utiliza ampliamente en la investigación exploratoria.

Para la correcta selección de muestras para esta investigación se optó por elegir un muestreo no probabilístico con la finalidad de poder aplicar los instrumentos de recolección de información a las personas cuyas características sean las indicadas y eficaces para cumplir con los objetivos de estudio.

Población. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Actualmente la parroquia Chanduy cuenta con una población de 18648 habitantes (proyección INEC, censo 2010) sin embargo esa cifra no será con la cual se trabajara debido a que no todos se hospedan en hoteles ya que son nativos y tienen sus propias casas, y el valor con que se trabajara será con 15.

Muestra. La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Existen diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestreo que se seleccione dependerá de la calidad y cuan representativo se quiere que sea el estudio.

De acuerdo a la aplicación de la formula la muestra será igual a 15, total de huéspedes que serán tomados en cuenta a la hora de aplicar los instrumentos de recolección de datos

CONCLUSIONES

- ✓ los hoteles en la Parroquia Chanduy si tienen una gran rentabilidad ya que es un balneario que es muy visitado durante todo el año.
- ✓ La mayoría de los administradores de los hoteles si manejan recursos, sin embargo tiene miedo invertir por el desconocimiento que tienen acerca de la tecnología en esta industria.
- ✓ No existe coordinación alguna al momento de referirse a precios por habitación ya que no están asociados y los valores varían de acuerdo a la estación del año que transcurre.

RECOMENDACIONES

- ✓ La creación del gremio sería muy apropiado ya que existiría apoyo mutuo para fortalecer las falencias entre todos como equipo.
- ✓ Los administradores deben impartir la información con todo el personal que labora en la institución para mayor facilidad de comprensión.
- ✓ Establecer convenios con autoridades respectivas para de esta manera impulsar el turismo en la Parroquia Chanduy.

ANEXOS
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ENCUESTA APLICADA A LOS HUESPEDES DE LOS HOTELES DE LA PARROQUIA CHANDUY

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION: ANALIZAR LOS NIVELES DE CALIDAD INMERSOS EN EL SERVICIO DE HOSPEDAJE QUE BRINDAN LOS DIFERENTES HOTELES DE LA PARROQUIA CHANDUY A SUS CLIENTES.

INSTRUCCIONES: MARQUE EN EL CASILLERO CUYA OPCION CONSIDERE USTED LA MAS ADECUADA DESDE SU PUNTO DE VISTA.

1. **¿Cómo considera usted el servicio ofrecido por los diferentes hoteles de la Parroquia?**

Muy eficiente	
Poco eficiente	
Indiferente	
Deficiente	
Muy deficiente	

2. **¿Los empleados están comprometidos en cumplir con las expectativas de los huéspedes?**

Si	
No	

3. **¿El servicio prestado cumple las condiciones impuestas por la federación hotelera del Ecuador?**

Si	
No	
Me es indiferente	

4. **¿Cómo califica la estructura y las respectivas instalaciones del hotel en que usted se hospeda?**

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Mala	
Muy mala	

5. **¿El hotel en que usted se hospeda cumple con sus expectativas y sus necesidades?**

Si	
No	

6. **¿La dirección de los hoteles atiende los diferentes reclamos y sugerencias por parte de los clientes?**

Si	
No	

7. **¿Usted estaría dispuesto/a a cancelar un valor adicional si la calidad del servicio mejora de manera considerable?**

Si	
No	

8. **¿Cómo considera usted la implementación de un sistema de gestión de calidad para los diferentes hoteles de la Parroquia?**

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Mala	
Muy mala	

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A HUESPEDES DE LOS DIFERENTES HOTELES DE LA PARROQUIA CHANDUY

1. ¿Cómo considera usted el servicio ofrecido por los diferentes hoteles de la Parroquia?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Eficiente	0	0%
Poco Eficiente	8	53%
Indiferente	4	27%
Deficiente	3	20%
Muy Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

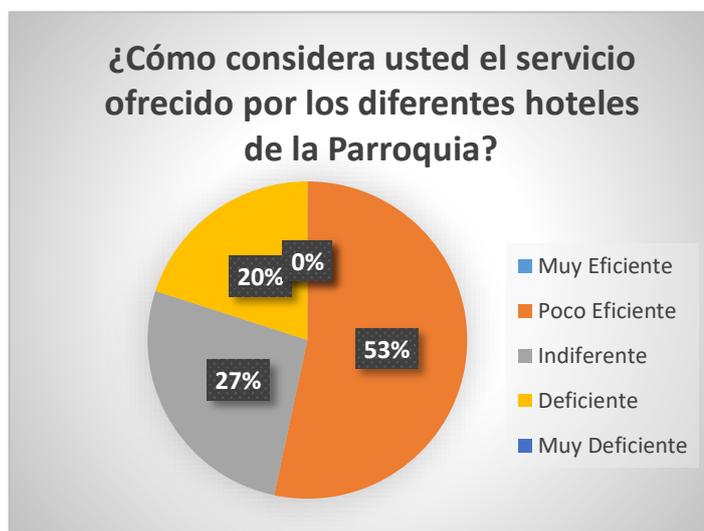


Tabla 1 y Grafico 1: servicio brindado por los diferentes hoteles

ANALISIS.- La población de 8 huéspedes con un porcentaje del 53% tiene la percepción de que el servicio brindado por los diferentes hoteles es poco eficiente, mientras que cuatro clientes que representan el 27% opinan que el servicio prestado es indiferente es decir ni tan bueno ni tan malo y un porcentaje del 20% que equivalen a tres clientes indicaron que el servicio es deficiente generando malestares, esto se debe a la poca organización y a la poca importancia que se le da a la calidad dentro de estos centros de hospedaje. Razón más que suficiente para la cual se debe tomar en cuenta la creación de estrategias de calidad para los hoteles y así poder mejorar

los ingresos generados por parte del sector turístico-hotelerero de la parroquia Chanduy.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

2. **¿Los empleados están comprometidos en cumplir con las expectativas de los huéspedes?**



Tabla 2 y Grafico 2 compromiso de los empleados

ANALISIS.- La población de 14 huéspedes encuestados con un porcentaje del 93%, manifiestan que de manera general ellos si ven comprometidos a los empleados, no obstante también se expresaron que el esfuerzo de parte de los mismos no es suficiente ya que se les escapa de las manos la mayoría de problemas que se dan dentro de los hoteles, mientras que el 7% representado en un huésped se supo manifestar que los empleados no son atentos y el servicio que brindan los mismos son pésimos y hacen aun devaluar más la imagen del lugar de descanso. Y de manera general esto se da debido a que los empleados no son capacitados en su totalidad, pues en la mayoría de los casos hacen su trabajo de manera empírica ocasionando malestar en ciertos clientes.

3. ¿El servicio prestado cumple las condiciones impuestas por la federación hotelera del Ecuador?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	13%
ME ES INDIFERENTE	13	87%
TOTAL	15	100%



Tabla 3 y Grafico 3: condiciones impuestas por órgano rector de hoteles

ANALISIS.- la población de 2 huéspedes con un porcentaje representativo del 13% expreso que los hoteles no cumple con las condiciones expuestas por parte de la federación hotelera del Ecuador, mientras que un total de 13 encuestados dijo que le es indiferente esto debido a que no poseen conocimientos acerca de esta entidad que regula los hoteles en el país, reflejando resultados negativos ya que nadie estuvo de acuerdo en que al menos uno de los hoteles si cumpliera con lo impuesto, generando preocupación por parte de las personas que están al frente del proyecto y a la vez motivándolos para una correcta elaboración de estrategias de calidad.

4. **¿Cómo califica la estructura y las respectivas instalaciones del hotel en que usted se hospeda?**

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	7%
Muy Buena	3	20%
Buena	8	53%
Mala	3	20%
Muy Mala	0	0%
TOTAL	15	100%



Tabla 4 y Gráfico: Estado de la Infraestructura del hotel en que se hospeda

ANALISIS.- un huésped que representa el 7% de la muestra se expresó que el lugar donde se hospeda tiene una gran infraestructura, por otro lado 3 personas equivalente al 20% se manifestaron que las instalaciones son muy buenas, mientras que una mayoría expresada por 8 huéspedes dijeron que el lugar es bueno, pero también hubieron 3 huéspedes que se manifestaron de manera negativa al decir que la infraestructura e instalaciones son malas, y que esto le genera malestar además se refirieron a que ellos se hospedan en aquellos hoteles porque no tienen más opción y que creen adecuado que se reconstruya ciertas partes de los mismos.

5. ¿El hotel en que usted se hospeda cumple con sus expectativas y sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	27%
NO	11	73%
TOTAL	15	100%



Tabla 5 y Grafico 5: expectativas cumplidas

ANALISIS.- Una población de 11 personas representando un total del 73% de la muestra se manifestó diciendo que los hoteles no cumplen con sus expectativas ni sus necesidades, pero la razón por la que ellos se siguen hospedando es por el atractivo turístico con que cuenta la Parroquia, y por otra parte una minoría de 4 personas que vendrían a dar el 27% dicen que los hoteles si están en condiciones aceptables y aptos para poder hospedarse en los mismos, sin embargo también dijeron que es necesario seguir trabajando para de esta manera tener una mejora continua en cuanto a calidad se refiere.

6. ¿La dirección de los hoteles atiende los diferentes reclamos y sugerencias por parte de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%



Tabla 6 y Grafico 6: atención de reclamos y sugerencias

ANALISIS.- Un total de 6 huéspedes que representan un porcentaje de 40% nos indicó que la dirección respectiva de cada hotel si atiende los inconvenientes surgidos de manera interna y esto es muy bueno debido a que a pesar de las falencias ellos lo reconocen y están dispuestos a trabajar por el bienestar de sus clientes, por otro lado un total de 9 huéspedes se manifestaron de manera negativa diciendo que a pesar de llevar varios años visitando el mismo hotel, sigue en las mismas condiciones y no hacen nada por arreglar los detalles que de una manera u otra afectan a los clientes, por lo que lo más adecuado es realizar estrategias de calidad para una mejora continua y ayudar a la economía de la parroquia.

7. ¿Usted estaría dispuesto/a a cancelar un valor adicional si la calidad del servicio mejora de manera considerable?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

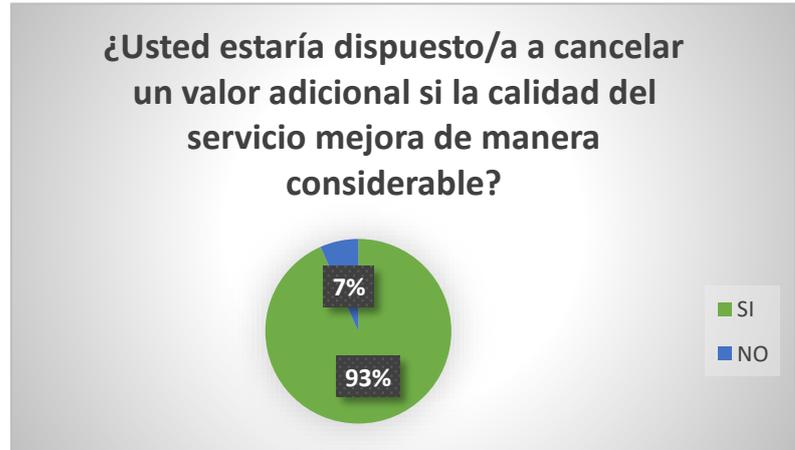


Tabla 7 y Grafico 7: valor adicional por mejora del servicio

ANALISIS: Una población de catorce personas que nos representa un 93% de los que se hospedan en los diferentes hoteles de la parroquia nos aseguró que están en total acuerdo el incremento del valor por el servicio prestado pero con la condición de que este mejore de manera considerable es decir arreglar las instalaciones, infraestructuras y el talento humano de cada uno de los hoteles que ayude a mejorar la industria aplicando estrategias de calidad de manera correcta, por otro lado una persona que equivale al 7% supo decir que no está dispuesta a cancelar valores adicional y que el hotel en el que se encuentra está bien para su parecer.

8. ¿Cómo considera usted la implementación de un sistema de gestión de calidad para los diferentes hoteles de la Parroquia?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	80%
Muy Buena	2	13%
Buena	1	7%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
TOTAL	15	100%

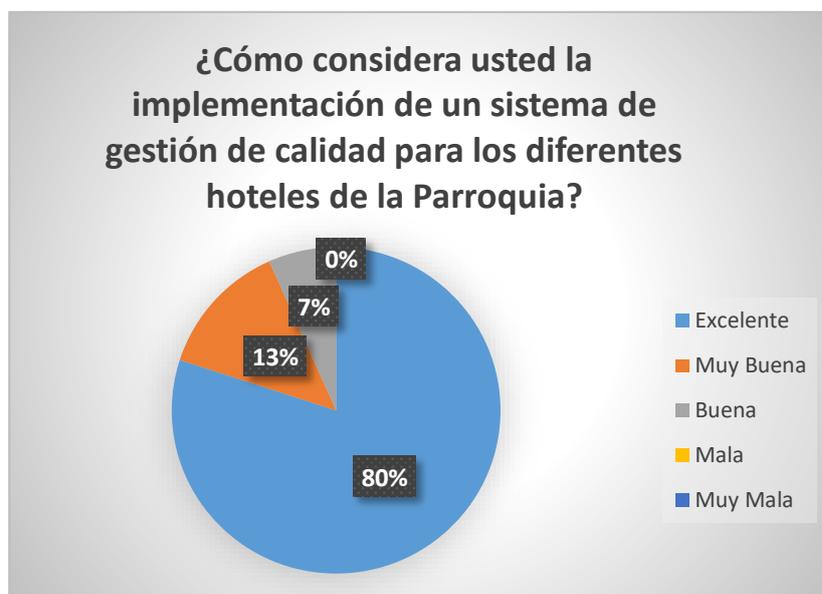


Tabla 8 y Grafico 8: Aplicación de sistema de gestión de calidad

ANALISIS: Una población de doce personas que equivalen al 80% de la muestra están en acuerdo total y expresaron que esta excelente el proyecto de aplicar un sistema de gestión de calidad ya que este permitirá una mejora muy significativa en la industria hotelera de la parroquia ya que los hoteles mejorarían en la mayoría de sus ámbitos empezando desde el talento humano, la infraestructura y esto a la vez provoca un mayor ingreso para los gerentes de cada uno de los hoteles, 2 personas que significan el 13% dijeron que es muy buena la idea de la implementación de un sistema de esta magnitud, mientras que una sola persona que nos equivale al 7% dijo q es buena la intención para la mejora continua de los hoteles en la parroquia.

Operacionalizacion de Variables

Variable independiente	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
calidad del servicio	La calidad del servicio consiste en cumplir con todas las expectativas que un cliente posee para lograr satisfacer sus necesidades. Razón por la cual a diario se implementan nuevos métodos que permitan medir los niveles de satisfacción de los clientes.	Satisfacción de necesidades	Satisfacción al cliente. Tiempo de respuesta	como se puede medir el nivel de satisfacción de un cliente	liker ordinal	encuestas
		Metodologías	objeto medidor de calidad	con que frecuencia se aplican nuevos métodos de calidad en la empresa	liker ordinal	entrevistas
		Nivel de satisfacción	Atención al cliente	cuál es el tipo de atención que se le brindan al usuario	liker ordinal	encuestas entrevistas
		servicios ofertados	continuidad del servicio	porcentaje de trabajos exitosos de manera diaria	liker ordinal	encuestas entrevistas

Árbol De Objetivos

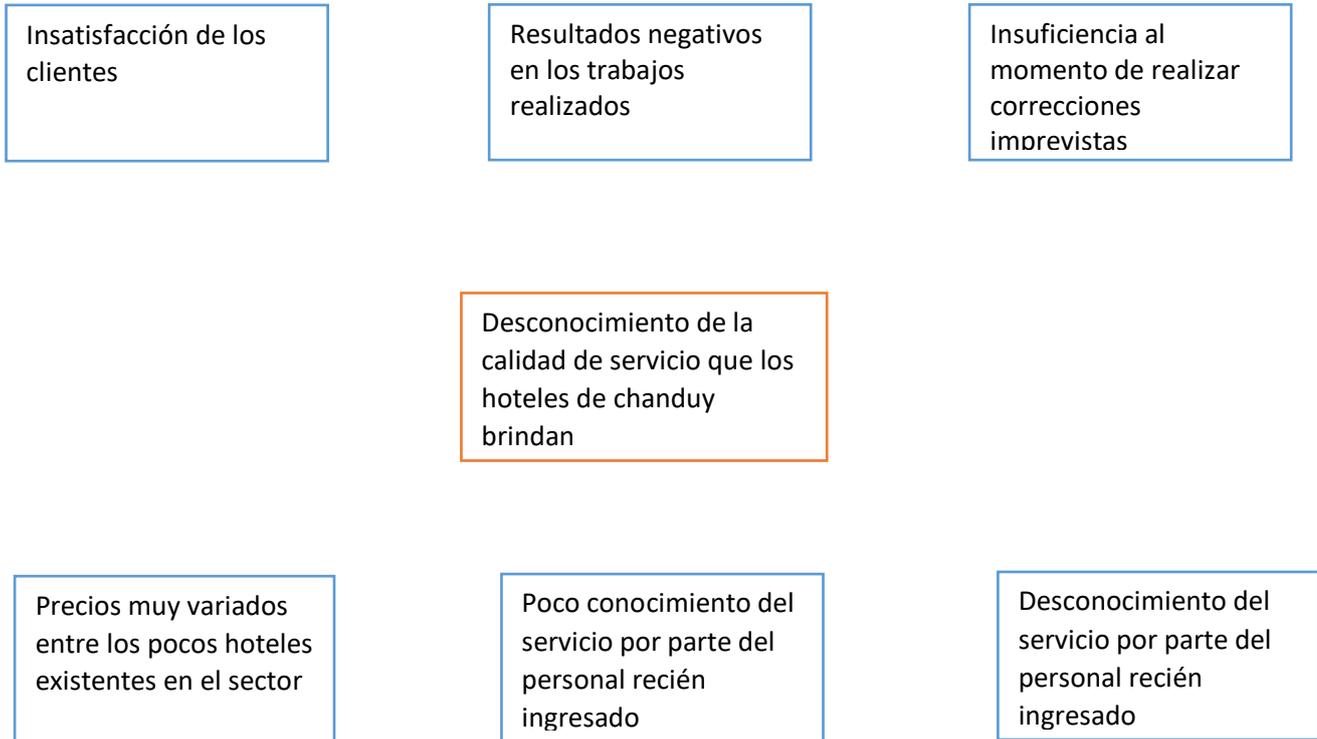
Identificar el número de clientes que se hospedan en los diferentes hoteles de la parroquia.

Determinar el tipo y la calidad de servicio que prestan los hoteles en la parroquia Chanduy.

Analizar de manera estratégica en que época del año pasa más lleno los hoteles para poder estar preparados para su debida atención.

Describir los conceptos básicos que permitan para fundamentar la calidad.

Arbol De Problemas



Variable independiente	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
calidad del servicio	La calidad del servicio consiste en cumplir con todas las expectativas que un cliente posee para lograr satisfacer sus necesidades. Razón por la cual a diario se implementan nuevos métodos que permitan medir los niveles de	Satisfacción de necesidades	Satisfacción al cliente. Tiempo de respuesta	como se puede medir el nivel de satisfacción de un cliente	Likert ordinal	encuestas
		Metodologías	objeto medidor de calidad	con que frecuencia se aplican nuevos métodos de calidad en la empresa	Likert ordinal	entrevistas
		Nivel de satisfacción	atención al cliente	cuál es el tipo de atención que se le brindan al usuario	Likert ordinal	encuestas entrevistas

	satisfacción de los clientes.					
		servicios ofertados	continuidad del servicio	porcentaje de trabajos exitosos de manera diaria	Likert ordinal	encuestas entrevistas

	ESTRATEGIA DE BAJO COSTE	ESTRATEGIA DE RESPUESTA RAPIDA	ESTRATEGIA DE DIFERENCIACION
PRINCIPALES CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Costes accesibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad • Garantía de entrega en poco tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de calidad todo el tiempo •
INVENTARIO DE LA CADENA DE SUMINISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir solo lo necesario 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener siempre la bodega llena para poder atender de manera rápida 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de productos para consumo inmediato
RED DE DISTRIBUCION	<ul style="list-style-type: none"> • Economía en el transporte • Manejo de sucursales 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez al momento del envío • Calidad en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal de servicio al cliente • Utilizar información para estar preparados en meses de más movimiento.
CARACTERISTICAS DEL DISEÑO DEL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar los costes • Servicio de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de manejo de un grupo grande de personas • Que el personal sea dinámico y no espere a su superior para resolver algún problema 	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones de varios precios para la comodidad de todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Camisón Cesar, Cruz Sonia y González Tomas. (2007), *Libro Cultura Organizacional acerca de la Gestión de calidad*
- ✓ Vila Espeso Miguel Ángel (2005 P 45), *libro gestión de calidad*
- ✓ Arenas Reina José Manuel, (2000 P 153), *Libro Calidad Total*
- ✓ Selltiz Claire. (2007), *Libro Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales.*
- ✓ Arias Fidas, (2005), *El Proyecto de Investigación*
- ✓ Sabino Carlos, (2008), *El proceso de la Investigación*
- ✓ proyección INEC, (2010), *censo*
- ✓ Hernández, Fernández y Baptista, (2010)